Tweede Kamer der Staten-Generaal 2

Vergaderjaar 2015–2016

29 628 Politie

Nr. 611 BRIEF VAN DE MINISTER VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 februari 2016

Inleiding

In het algemeen overleg over de politie dat op 18 juni 2014 (Kamerstuk 29 628, nr. 464) in de Tweede Kamer heeft plaatsgevonden, is onder meer gesproken over de klachtbehandeling bij de politie.
Sinds dat overleg zijn wezenlijke belangrijke stappen gezet om verbeteringen op dit terrein te realiseren. Niet in de laatste plaats omdat zowel de politie als ik groot belang hechten aan een goede klachtbehandeling bij de politie. De politie streeft met de klachtenbehandeling naar het verhogen van het vertrouwen van de burgers in de politie en het versterken van het lerend vermogen van de politie.

Met de aanpassing per 1 december 2014 van de Regeling klachtbehandeling politie, die mede op verzoek van de regioburgemeesters is doorgevoerd, zijn beduidende verbeteringen gerealiseerd. Door die aanpassing is het een taak van de Minister en niet langer van de korpschef om de (plv.) voorzitter en de overige leden van de klachtencommissies te benoemen, te herbenoemen en te ontslaan. De benoemingen voor een klachtencommissie voor een regionale eenheid vindt daarbij plaats op gezamenlijke aanbeveling van de regioburgemeester en de hoofdofficier van justitie. De regioburgemeester hoort voor de aanbeveling de burgemeesters in zijn eenheid. Op die wijze zijn alle gezagsdragers in de regionale eenheid betrokken bij de benoemingen en zijn tevens betere waarborgen geschapen voor de onafhankelijkheid van de klachtencommissies. Inmiddels zijn alle huidige (plv.) voorzitters en leden van de klachtencommissies door de Minister benoemd.

Al voor het bovenbedoelde algemeen overleg heeft mijn voorganger in zijn brief van 18 maart 2013 aan uw Kamer (Kamerstuk 29 628, nr. 374) toegezegd, dat de klachtbehandeling bij de politie onderdeel uitmaakt van de evaluatie van de Politiewet 2012.
Zoals aangegeven in mijn brief van 17 december 2015 met mijn standpunt op het eerste rapport van de commissie Evaluatie Politiewet 2012

kst-29628-611
ISSN 0921 - 7371
’s-Gravenhage 2016

(Kamerstuk 29 628, nr. 598) heeft de commissie onder meer geconstateerd dat de komst van de nationale politie bijdraagt aan de standaardisering van de procedures en protocollen betreffende de klachtbehandeling hetgeen in het algemeen positief wordt ervaren. Dat geldt ook voor de klachtbehandeling bij de politie zelf. Wel stelt het evaluatierapport dat er nog winst is te behalen waar het gaat om het categoriseren van klachten hetgeen bijdraagt aan het systematisch en structureel leren van de klachten.

Ook de Nationale ombudsman constateert in zijn jaarverslag over 2014 (Kamerstuk 34 167, nr. 2) dat met de invoering van de nationale politie een professionaliseringsslag is gemaakt bij de klachtbehandeling door de politie. Hij toont zich daarbij positief over de klachtenprocedure en de rol die de onafhankelijke klachtencommissie daar bij heeft.

In reactie op de opmerkingen over de klachtbehandeling door de politie van onder meer het Tweede Kamerlid Marcouch (PvdA) in het bovenbedoelde algemeen overleg van 18 juni 2014 (Kamerstuk 29 628, nr. 464) heeft mijn voorganger toegezegd dat de Inspectie Veiligheid en Justitie (hierna: de Inspectie) een onderzoek zal instellen naar de klachtbehandeling door de politie, waarbij de bejegening van de klagers wordt betrokken. Dat onderzoek heeft geresulteerd in het rapport «Klachtbehandeling door de politie» dat ik u bijgaand aanbied[1].

Resultaten van het onderzoek

Uit het onderzoek komt naar voren dat de waardering voor de klachtbehandeling door de politie als geheel sterk uiteen loopt. Twee derde van de geïnterviewde klagers is tevreden over de gehele klachtbehandeling: zij geven een rapportcijfer tussen 6 en 10. De klagers zijn vooral tevreden over de bejegening tijdens de behandeling van hun klacht. Minder tevreden zijn zij over het vervolg dat aan de klacht wordt gegeven.

Uit het rapport blijkt dat de politie er nu nog slechts gedeeltelijk in slaagt om haar bovengenoemde doelstellingen op het terrein van de klachtbehandeling te realiseren.
Winst is volgens het rapport vooral te behalen bij de opvolging van ingediende klachten, het waarborgen dat van klachten wordt geleerd en het uniformeren van de klachtprocedure in de praktijk. Kort samengevat komt de Inspectie tot de onderstaande bevindingen.

Opvolging van klachten

Veel klagers vinden dat zij hun doel, zoals erkenning van de gemaakte fout, excuses of schadevergoeding, niet hebben bereikt. De Inspectie geeft aan dat de politie op dit terrein een kans laat liggen om het vertrouwen van de burgers in de politie te herstellen.

Waarborgen dat van klachten wordt geleerd

Uit het onderzoek blijkt dat het leren van klachten door de politie onvoldoende is geborgd. Medewerkers zijn onvoldoende op de hoogte van het belang van klachtbehandeling en de doelstellingen die de politie daarmee nastreeft. Zij zijn bang dat een klacht schadelijk is voor hun carrière. Klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars hebben onvoldoende tijd om te investeren in meer kennis en begrip bij medewerkers. Aan het signaleren van trends en het uitwisselen van leermomenten binnen en tussen de eenheden komt de politie nog nauwelijks toe.

[1] Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

Uniformeren van de procedure

De politie heeft een landelijke uniforme werkwijze, die de korpschef heeft vastgelegd in de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013. In de praktijk wijkt de gehanteerde procedure van eenheden echter nog op belangrijke onderdelen af van deze regeling.

Reactie op het rapport

Ik heb het rapport besproken met de korpsleiding om te bezien welke maatregelen nodig zijn om de gewenste verbeteringen te realiseren. Hieronder staan deze maatregelen, die alle mijn instemming hebben, in het kort weergegeven.

Opvolging van klachten

Onderschreven wordt dat de politie via de klachtbehandelaars helder en duidelijk met de klager dient te communiceren over de opvolging van de klacht. Tijdens het intakegesprek zullen de klachtbehandelaars meer aandacht besteden aan het bespreken van het doel dat klager beoogt met het indienen van de klacht. Bij de afronding van de klacht zal bij de klager worden getoetst of dit doel is gehaald. Waar dat niet het geval is, zal dat aan de klager worden uitgelegd. Ook het uitspreken van waardering voor het indienen van de klacht zal naar verwachting een bijdrage leveren aan het herstel van het vertrouwen.

Waarborg voor het leren van klachten

Om het leren van klachten te waarborgen, wordt in 2016 een leerstructuur ontwikkeld voor klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars. Daarin wordt ingegaan op de doelstellingen van het klachtenbeleid in het algemeen en meer specifiek op onder andere:
- mediationvaardigheden en andere gespreksvaardigheden;
- eenduidige afspraken over de ontvankelijkheid van klachten;
- voorlichting over doel en werkwijze van klachtbehandeling aan medewerkers in het algemeen en de betrokken medewerkers in het bijzonder;
- het intakegesprek met de klager, inclusief actieve informatieverstrekking over doel en werkwijze van klachtbehandeling;
- duidelijkheid over de verwachtingen van de klager en het communiceren van vervolgacties.

Lijnchefs zullen worden betrokken bij het ontwikkelen en borgen van de leerstructuur. Op die manier zal op verschillende niveaus worden ingegaan op de mogelijkheden om klachten te gebruiken als middel om de kwaliteit te verbeteren.

Medewerkers zullen beter worden geïnformeerd over het belang en het doel van de klachtenprocedure. Zo is eind 2015 een folder voor medewerkers verschenen met informatie over de klachtenprocedure. Deze is digitaal beschikbaar voor alle medewerkers en wordt actief verstrekt aan medewerkers die bij een klacht betrokken zijn.

Per 1 januari 2016 is een landelijk registratiesysteem in gebruik genomen hetgeen een belangrijke bijdrage zal leveren aan een grotere uniformiteit in de registratie. Dit zal ook bij de ontwikkeling van de leerstructuur worden meegenomen. Bij het ontwikkelen van dit registratiesysteem is rekening gehouden met het kunnen destilleren van cijfers ten behoeve van het signaleren van trends.

Uniformeren van de klachtbehandeling

In 2016 zal verdere uniformering van de klachtbehandeling plaatsvinden, met aandacht voor professionele ruimte waar dat kan.

Een vooraanstaande rol hierbij is weggelegd voor de klachtbehandelaars, die in de loop van 2016 in de eenheden hun vaste functie gaan bekleden. Deze groep medewerkers wordt in het najaar van 2016 en later opgeleid en getraind in de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor een meer uniforme werkwijze.
Ook zal de invoering van het landelijke registratiesysteem een aanzienlijke bijdrage leveren aan de gewenst uniformiteit.

Tot slot

Sinds de invoering van de nationale politie is veel geïnvesteerd in de verbetering van de klachtenbehandeling door de politie. Gelet op de fase waarin de opbouw van de nationale politie verkeert, spreekt het voor zich dat de gewenste eindsituatie nog niet is gerealiseerd en dat er nog de nodige winst is te behalen op het terrein van de klachtbehandeling en het leren van de klachten. Het rapport van de Inspectie geeft een heldere focus op de mogelijkheden voor verdere verbetering. Op basis van dit rapport worden de bovenstaande maatregelen getroffen om verdere verbeteringen te realiseren.

Zoals toegezegd, maakt de klachtbehandeling bij de politie onderdeel uit van de evaluatie van de Politiewet 2012 (Kamerstuk 29 628, nr. 580). De commissie Evaluatie Politiewet 2012 brengt uiterlijk 1 oktober 2017 haar tweede rapport aan mij uit. Ik zal haar verzoeken te evalueren of bovenstaande maatregelen zijn doorgevoerd en het gewenste effect hebben bereikt.

De Minister van Veiligheid en Justitie,
G.A. van der Steur